Burgemeester en Wethouders
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	N. Horst M. de Boer	**Datum**	18 januari 2018
Doorkiesnummer	030 - 28 65988	**Ons kenmerk**	5065049
E-mail	marike.de.boer@utrecht.nl	**Onderwerp**	Vroegsignalering van schulden
Bijlage(n)	Eindverslag pilot vroegsignalering schulden	**Beleidsveld**	Werk en Inkomen, Zorg en maatschappelijke opvang
Uw kenmerk			
Uw brief van			

Geachte leden van de raad,

Het aantal mensen in een (problematische) schuldsituatie is groot. Dit zien we ook in Utrecht. Door schaamte, ontkenning, onbekwaamheid of andere oorzaken melden mensen met schulden zich niet of pas in een laat stadium. Vaak is een schuld dan al ernstig en de maatschappelijke gevolgen al groot. Het hebben van (grote) schulden leidt tot maatschappelijke problemen zoals armoede, sociale uitsluiting en gezondheidsproblemen (concentratieverlies, stress, …) bij volwassenen en kinderen.
De buurtteams zien dat een groot aantal van de mensen bij hen in begeleiding zijn te maken hebben met schulden. Omdat financiële problematiek veel invloed heeft op andere leefgebieden, zien we het belang van een (proactieve) ondersteuning. Tijdig ingrijpen voorkomt dat de schuld blijft groeien en, (mede daardoor) andere problematiek verder escaleert en de klant in een vicieuze cirkel terecht komt. Schuldensituaties dienen daarom in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd te worden, zodat de kans op een duurzame oplossing het grootst is. In deze brief informeren we u over de ontwikkelingen binnen vroegsignalering in Utrecht en de bredere context waarin we het plaatsen. In de bijlage vindt u het verslag van de pilot.

Vroegsignalering van schulden

Vroegsignalering van schulden is een vorm van outreachend werken en meteen een manier om andere problematiek in beeld te krijgen en aan te pakken. Door in de breedte ondersteuning te bieden bij problematiek op meerdere leefgebieden, kunnen we de oorzaken voor het ontstaan van schulden aanpakken en zo helpen een patroon te doorbreken en naar een meer duurzame oplossing toewerken. Het actief benaderen van een bewoner naar aanleiding van een signaal van een andere partij, doet overigens niets af aan de eigen kracht en verantwoordelijkheid van die bewoner.
De bewoners die in de pilot bereikt zijn reageren over het algemeen positief over het huisbezoek en staan open voor hulp. Met vroegsignalering erkennen en begrijpen we de redenen waarom mensen zich nu niet (op tijd) melden. Het aanpakken van de problematiek geeft hen de ruimte weer zelf de verantwoordelijkheid te nemen. Bovendien kan openheid over vroegsignalering en over hulp bij schulden als effect hebben dat mensen in de toekomst minder de schaamte voelen en zich makkelijker zelf gaan melden. Dát is uiteindelijk wat we willen bewerkstelligen. Daarom wordt in steeds meer gemeenten gewerkt met (pilots) vroegsignalering van schulden.

Pilot vroegsignalering

Vanaf juni 2016 liep een pilot vroegsignalering in de buurten Kanaleneiland Zuid en Overvecht Spoorzoom. In de pilots waren de buurtteams en de woningcorporaties Mitros, Portaal en Bo-Ex

betrokken. Doel van de pilot was te ondervinden op welke manier de aanpak vroegsignalering schulden het beste vorm kan krijgen en wat nodig is om de aanpak breder in de stad in te voeren. In de pilot zijn in totaal 209 adressen met een huurachterstand bezocht door een medewerker van de woningcorporatie en een medewerker van het buurtteam.
De pilot is in oktober dit jaar afgerond. In de bijlage treft u het verslag. De belangrijkste leerpunten uit het verslag zijn:

- De pilot heeft veel inzichten opgeleverd over wat bijdraagt aan een succesvolle aanpak vroegsignalering. Daarnaast heeft het uitgangspunten opgeleverd voor een uitbreiding van de aanpak naar andere wijken.
- In de pilot en andere wijken is gebleken dat er niet zoiets is als een 'ideale' werkwijze om vroeg in contact te treden met mensen met een huurachterstand. De vraag welke werkwijze effectief is hangt af van de mensen die het doen en de wijk waar het gebeurt (in Ondiep is bijvoorbeeld een andere aanpak effectief dan in Leidsche Rijn).
- Een uitbreiding kan het beste gefaseerd verlopen. In de pilot is gebleken dat in de beginperiode een 'bulk' aan huurachterstanden kan bestaan die na verloop van tijd stabiliseert. Fasering maakt het mogelijk in het begin extra capaciteit in te zetten alvorens naar de volgende wijk te gaan.
- Een belangrijke succesfactor bij vroegsignalering is een goede samenwerking tussen medewerkers van de corporaties en de buurtteams. Bij de uitbreiding naar andere wijken zullen we dan ook gebruik maken van de contacten die er al zijn tussen de organisaties op wijkniveau.
- Het grootste deel van de adressen die we bezoeken, is op dat moment niet bekend of in begeleiding bij het buurtteam. Dat biedt kansen om hen in een vroeg stadium in beeld te krijgen en begeleiding te bieden.

Vervolg op de pilot: uitbreiding naar andere wijken

Op basis van de ervaringen in de pilot hebben alle betrokken organisaties hun commitment uitgesproken voor een aanpak vroegsignalering in de hele stad, als regulier onderdeel van het werk. Dat betekent dat we de in de pilotwijken de aanpak voortzetten, en in 2018 de aanpak uitbreiden naar nieuwe wijken. We trekken hierin daar waar mogelijk samen op met de City deal Inclusieve stad, gezien de overlap in betrokken organisaties en casuïstiek.
Een ontwikkeling van de laatste tijd is dat ook andere partijen zich melden om mee te doen met de aanpak vroegsignalering. In de City deal Inclusieve stad was Zilveren Kruis al betrokken en inmiddels hebben ook Eneco en de Sociale verzekeringsbank (SVB) aangegeven te willen bijdragen. Deze partijen betrekken we in de aanpak. Het is bekend dat de huur vaak het langst wordt doorbetaald. Met andere woorden, als we echt vroeg willen signaleren, moeten we ook de partijen betrekken waar al in een eerder stadium schulden gemaakt worden. Een uitbreiding met deze partijen vraagt echter wat van de aanpak en, daarmee, van de buurtteams. Dit maakt het wenselijk om de aanpak met deze nieuwe partijen eerst op kleine schaal (eerst alleen in Ondiep) vorm te geven en te ondervinden wat dit betekent voor de benodigde capaciteit vanuit de buurtteams en de andere betrokken partijen. We zullen hierbij ook verkennen of samenwerking met BKR een werkbare aanpak kan opleveren. Zodra we met deze nieuwe partijen een werkbare aanpak hebben ontwikkeld, is het plan ook die uit te breiden naar de rest van de stad. Kortom, de aanpak is nog steeds in ontwikkeling. Op termijn willen we ook andere landelijke schuldeisers (CAK, UWV, belastingdienst, CJIB, ..) uitnodigen om mee te doen. Met als uiteindelijk doel, dat we schulden in een zo vroeg mogelijk stadium signaleren, en alle partijen betrekken die we hiervoor nodig hebben.

Uitgangspunten voor de implementatie in andere wijken

- We maken gebruik van de contacten die er al zijn tussen partijen in de wijken en geven hen de ruimte om zelf invulling te geven aan de aanpak vroegsignalering. Daar waar er al gewerkt

wordt met vroegsignalering, laten we dit in tact en kijken we hoe we andere partijen hierbij kunnen betrekken.
- De ervaringen en bevindingen uit de pilot geven we aan hen mee en de wijken waar al gewerkt wordt met vroegsignalering, zetten dit gewoon voort
- Hoewel de precieze aanpak/werkwijze per wijk kan verschillen, blijft het uitgangspunt: medewerkers van corporaties, buurtteams en de andere partijen moeten de ruimte nemen en krijgen om de aanpak op de situatie af te stemmen (maatwerk).
- De uitbreiding verloopt gefaseerd, te beginnen met (geheel) Kanaleneiland in januari en twee maanden later Zuilen. Intentie is om voor het einde van 2018 de aanpak in de hele stad te hebben geïmplementeerd.
- We houden de ruimte om de aanpak te blijven (door)ontwikkelen. We werken binnen de regelgeving die er geldt rond privacy. Dat doen we door bewoners vooraf te informeren over de aanpak en zo min mogelijk gegevens uit te wisselen.
- Op voorhand is er geen aanleiding om de capaciteit van de buurtteams uit te breiden. De vroeg signalering wordt zo veel mogelijk geïntegreerd in de generalistische ondersteuning en werkprocessen van de buurtteams. De werkdruk in de buurtteams wordt regelmatig in de kwartaalgesprekken gemonitord.

Brede aanpak schulden en armoede

Vroegsignalering staat niet op zichzelf. Schuldproblematiek is een breed en omvangrijk probleem. We zien dat het aantal Utrechters dat gebruikt maakt van de schulddienstverlening toeneemt en we zien ook dat de complexiteit van problematiek toeneemt.
In de afgelopen jaren is fors ingezet op het voorkomen van schulden, eerder signaleren van betalingsachterstanden en ondersteunen van mensen met schulden. We maken hiermee een beweging naar voren. Naast vroegsignalering zijn we de afgelopen jaren bijvoorbeeld gestart met ondersteuning bij levensgebeurtenissen, de kanteling van de schulddienstverlening waarmee de toegang volledig in de wijken bij de buurtteams ligt en een fonds voor jongeren met schulden. Ondanks alle inzet blijkt uit de armoedemonitor dat de omvang van het probleem groot is en dat we er nog niet zijn (kenmerk raadsbrief 4993645). De cijfers geven voldoende urgentie om de inzet rond aanpak van schulden de komende jaren verder te verstevigen en te versnellen.
We maken momenteel inzichtelijk wat de opgave voor de komende jaren is, we proberen de Utrechtse situatie scherper in beeld te krijgen, we maken inzichtelijk welke initiatieven en instrumenten er in de stad zijn en waar nog (meer) interventies nodig zijn. Dit doen we samen met partijen uit de stad die een rol hebben binnen de aanpak van schulden, zoals buurtteams, stadsgeldbeheer, U Centraal en schuldhulpmaatje. De aanpak vroegsignalering maakt vanzelfsprekend onderdeel uit van deze ontwikkeling. Ondertussen gaan we wél verder de wijken in met de aanpak, vroegsignalering is immers ook een kwestie van ‘doen’.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris, de burgemeester,